



CARTA DEI SERVIZI

Il Centro "Teresa Gabrieli" si trova a Milano, in via Adolfo Consolini, 3.

L'ente gestore è "Farsi prossimo" ONLUS Soc.Coop.Soc, la cui attività prevalente riguarda lo sviluppo e gestione di servizi socio-sanitari e socio-educativi; la cooperativa è promossa nell'ambito delle attività della Fondazione Caritas Ambrosiana ed è socia del "Consorzio Farsi Prossimo".

1. Come raggiungerci

La Casa Alloggio è raggiungibile con i seguenti mezzi pubblici:

- MM Linea 1 (Rossa), fermata San Leonardo;
- autobus numero 69, fermata via Appennini 43 e numero 528 in via Gallarate/ via Jona;
- in auto: da A4 uscita Viale Certosa; da A8 uscita Cascina Merlata/Gallaratese; da Tangenziale Ovest uscita Gallarate.

2. Descrizione della struttura

La Casa Alloggio Centro "Teresa Gabrieli" è ubicata in un edificio a due piani con cortile privato a disposizione. La struttura consta al piano inferiore di una sala soggiorno/pranzo, di un ufficio operatori, di una sala per attività, di una cucina, di due bagni attrezzati e l'altro a disposizione degli operatori.

Completa la zona giorno un locale spogliatoio per il Personale in servizio ed il locale lavanderia. Un secondo cortiletto interno è a disposizione degli ospiti.

Adiacenti al locale infermeria/stanza operatore notturno, nel piano mezzano sono presenti due camere da letto: una stanza singola ed una doppia.

Una rampa di scale conduce al primo piano, raggiungibile anche con montascale. Qui sono collocate quattro camere doppie, due bagni attrezzati a disposizione degli ospiti.

La comunità è priva di barriere architettoniche secondo la normativa vigente.

3. Chi siamo

Il Centro "Teresa Gabrieli" è una Casa Alloggio ad alta integrazione sanitaria per persone affette da HIV/AIDS. Il Servizio è attivo sul territorio milanese dal 1989 QUALE "opera segno" di Caritas Ambrosiana.

Nato inizialmente perché le persone potessero portare a termine con dignità la propria esistenza, oggi il Centro "Teresa Gabrieli" è principalmente luogo di riprogettazione della propria vita e di sostegno nella gestione della malattia in fase acuta.

Il Centro "Teresa Gabrieli" aderisce al Coordinamento Italiano Case Alloggio/AIDS (C.I.C.A.) e partecipa al Coordinamento Case Alloggio AIDS della Lombardia (C.R.C.A.).

4. Norme di riferimento

DGR.VII/20766 del 16/02/2005: determinazioni in merito alle Strutture Residenziali e semiresidenziali extra ospedaliere di assistenza alle persone affette da HIV/AIDS.

Il Centro "Teresa Gabrieli" si configura, secondo la normativa regionale di cui sopra, come una Casa Alloggio ad alta integrazione sanitaria per pazienti con HIV/AIDS, che garantisce assistenza specialistica a valenza socio-sanitaria, rispondente all'intensità assistenziale della fase estensiva, la cui retta è a totale carico del Servizio Sanitario Regionale.

5. Destinatari

La Casa Alloggio, convenzionata con ATS Milano Città Metropolitana e ASST Fatebenefratelli Sacco, può accogliere fino a 10 persone adulte, uomini e donne, in regime residenziale.

La struttura può accogliere anche 2 persone adulte compresenti in regime di accoglienza diurna.

Requisito di accesso è la diagnosi di HIV/AIDS, esclusivamente su segnalazione dei competenti uffici ATS e su consenso dell'utente.

6. Obiettivi

Le finalità prioritarie del Centro "Teresa Gabrieli" si sviluppano sulla base di due direttrici principali:

- essere CASA, caratterizzata dall'ACCOGLIENZA, dove le persone possono trovare un ambiente di tipo familiare nel quale trovare risposta ai bisogni di comprensione e sostegno;
- essere COMUNITA', caratterizzata dall'offerta di aiuto ad un PROGETTO DI CURA DI SE' e alla riappropriazione a vasto raggio delle competenze, pratiche ed emozionali, in vista di una possibile autonomia.

7. Servizi forniti

La Casa Alloggio opera 365 giorni l'anno e garantisce la presenza di personale, secondo gli standard regionali, 24 ore su 24.

Garantisce:

- Vitto e alloggio
- Predisposizione di un Progetto individualizzato, concordato con l'Ospite ed il Servizio inviante ed i relativi interventi nelle aree sanitaria, relazionale, educativa e socio-assistenziale
- Accompagnamenti sanitari

Alcuni strumenti per perseguire gli obiettivi prefissati nel progetto sono:

- Il lavoro di rete con i servizi di base e specialistici sanitari e sociali
- La predisposizione di appositi training per la riacquisizione di competenze di base per il conseguimento dell'autonomia nelle diverse aree
- Il coinvolgimento degli ospiti nelle attività di gestione della casa
- Laboratori di attività espressive
- Attività ludico-ricreative-culturali
- Gruppo ospiti
- Colloqui di sostegno nella gestione delle problematiche connesse alla patologia

8. Spese

La Casa Alloggio Centro "Teresa Gabrieli", quale struttura del sistema extra ospedaliero per malati con HIV/AIDS, secondo le indicazioni della DGR n° VII/20766 del 16.02.2005, si avvale dei servizi del SSR per quel che concerne le prestazioni del medico di medicina generale, dell'assistenza farmaceutica, protesica e specialistica.

Sono a carico degli ospiti le spese personali, le spese farmacologiche in fascia C e le spese voluttuarie.

9. Lista di attesa

Le domande di inserimento in Comunità che non possono essere accolte per saturazione dei posti disponibili vengono inserite in lista di attesa, in ordine di data di arrivo (fa testo l'invio della documentazione).

Gli elementi di precedenza sono:

- 1) caratteristiche di maggiore compatibilità col gruppo ospiti già presente;
- 2) data di arrivo della domanda;
- 3) residenza nel territorio di competenza di ATS Milano Città Metropolitana.

Nel momento in cui si libererà un posto, il Coordinatore contatterà, attingendo dalla lista, il servizio segnalante per verificare che sia ancora attuale la necessità, raccogliere aggiornamenti in merito all'evoluzione della situazione e fissare, quindi, i passaggi di conoscenza utili a definire l'eventuale inserimento.

10. Ammissione e dimissione

La richiesta di presa in carico viene effettuata al Centro "Teresa Gabrieli" tramite il Dipartimento di Prevenzione o i Servizi ad esso delegati dell'ATS, come previsto dalla DGR n. 7/6471 del 2001.

L'inserimento degli ospiti avviene a seguito della definizione concordata di macro-obiettivi tra la persona che richiede l'ingresso, il referente dell'ATS/ASST e l'équipe della Casa Alloggio.

Il Centro ha al suo interno un regolamento che dà disposizioni circa la convivenza tra gli ospiti. Ad ogni ospite, al momento dell'inserimento, viene richiesto di firmare una copia come condizione necessaria per la permanenza e come dimostrazione di adesione al percorso che sta per iniziare.

Dopo il primo mese di reciproca conoscenza, viene predisposto il Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI), anch'esso concordato tra le parti, che stabilisce obiettivi specifici, strumenti e tempi di verifica del percorso programmato.

Il tempo di permanenza varia per ogni paziente ed è concordato con l'Ente inviante rispettando i tempi massimi previsti dalla DGR n°VII20766 del 16 febbraio 2005, salvo deroghe concordate con referenti ATS.

L'inserimento è subordinato alla valutazione favorevole dell'équipe.

La procedura di accesso alla Comunità prevede che il servizio inviante formuli una richiesta di inserimento attraverso l'invio della documentazione clinica e sociale e la scheda AIDASS.

Qualora la richiesta risulti idonea, se c'è disponibilità di posti viene concordato un incontro tra l'équipe, il servizio inviante e il soggetto interessato, per valutare in modo più approfondito aspetti clinici e di funzionamento, risorse e necessità terapeutiche-riabilitative e assistenziali, nonché la compatibilità per età, genere e intensità del trattamento.

Le dimissioni possono avvenire nei seguenti casi:

- raggiungimento degli obiettivi di progetto;
- manifesta intolleranza del paziente e perdita di efficacia nel rimanere in Struttura Residenziale;
- aggravamento o miglioramento del quadro sanitario che determina il passaggio ad altre strutture come previsto da delibera.

A seguito delle dimissioni dalla Comunità, verrà compilata una relazione di dimissione che verrà consegnata all'ente inviante per agevolare la continuità delle cure e trasmettere le informazioni cliniche e relative al percorso nel caso di passaggio ad altra struttura.

Viene sempre rilasciata copia della cartella clinica (referti esami, prescrizioni terapie), previa firma di dichiarazione dell'avvenuta consegna degli stessi.

11. Giornata Tipo

Orario	Attività
7,30	Sveglia, colazione e preparazione (secondo esigenze individuali progettuali e del proprio stato di salute; orari variabili anche a seconda che siano giorni feriali o festivi)
10,00/12,30	Attività terapeutiche, riabilitative o altro a livello individuale e/o di gruppo secondo PAI
12,30/13,30	Pranzo
14,00/16,00	Riposo o tempo libero
16,00/19,30	Attività terapeutiche, riabilitative o altro a livello individuale e/o di gruppo secondo PAI – merenda
19,30-20,30	Cena
20,30/24,00	Attività libere o di socializzazione (interne o esterne alla comunità, di gruppo o individuali, secondo programmazione del servizio e PAI; con orari flessibili a seconda che siano giorni feriali, festivi o di vacanza)
Dalle 24,00	Riposo

La Casa Alloggio è aperta alle visite di familiari ed amici da concordare preventivamente con gli operatori, preferibilmente i pomeriggi, tra le h. 16,30 e le h. 18,30.

12. Profili professionali presenti nella comunità

L'équipe degli operatori è composta da:

- una coordinatrice, presente per 20 ore settimanali, dal lunedì al venerdì (+ reperibilità al bisogno)
- 1 medico infettivologo consulente
- un'infermiera, presente per 38 ore settimanali, turnante da lunedì a domenica nella fascia oraria 8:00-21:00 (+ reperibilità al bisogno)
- 3 educatori, a tempo pieno, turnanti da lunedì a domenica nella fascia oraria 8:00-21:00
- 5 operatori socio-sanitari, a tempo pieno, turnanti da lunedì a domenica nelle 24 ore
- 1 addetta alle pulizie

L'équipe usufruisce di attività di supervisione quindicinale, a cura di un consulente esterno: tale attività supporta il gruppo di lavoro nell'analisi e rielaborazione delle dinamiche relazionali, dei vissuti, di eventuali conflitti al fine di orientare e garantire la centratura del gruppo sui bisogni dell'utenza.

L'équipe professionale si avvale della collaborazione di figure volontarie che possono garantire un impegno anche minimo, ma stabile e continuativo nel tempo.

Per facilitare la collaborazione tra operatori professionali e volontari è prevista un'attenzione particolare alla formazione iniziale e continua di tutti gli operatori.

13. Stakeholder

Per la realizzazione dei percorsi socio assistenziali la Casa Alloggio "Teresa Gabrieli" si avvale della collaborazione dei seguenti Enti:

- ASST per i follow up virologici;
- Ser.T/Ser.D/NOA per presa in carico problematiche di dipendenza;
- CPS per presa in carico delle problematiche di salute mentale;
- Servizi Sociali Comunali e territoriali per supporto pratiche sociali;
- Associazioni di Volontariato per supporto e consulenza specifica (ANLAIDS, LILA, ASA)
- Parrocchie ed Associazioni del Territorio
- Associazioni Scoutistiche

14. Codice Etico

La Farsi Prossimo ha adottato, tramite delibera assembleare del 13 novembre 2013, un codice etico ai sensi del d.lgs. 231/2001. Nel codice etico sono esplicitati in maniera chiara i valori e i principi etici e sociali a cui devono attenersi soci, dipendenti, amministratori, collaboratori, fornitori, volontari e tutti coloro che contribuiscono al conseguimento degli obiettivi della Cooperativa. Sempre ai sensi del d.lgs. 231/2001, la Farsi Prossimo ha redatto in data 25 febbraio 2015 il proprio manuale di gestione e controllo (Mog) che è stato aggiornato in data 14/12/2022 (rev 04) e ha nominato l'organismo di vigilanza previsto dalla normativa, rinnovato in data 30 gennaio 2023.

15. Standard di qualità

La Farsi Prossimo ha ottenuto la prima Certificazione di Qualità nel 2002 con l'Associazione svizzera per Sistemi di Qualità e di Management SQS. Oggi è certificata UNI EN ISO 9001:2015 nei seguenti ambiti: progettazione ed erogazione di servizi di assistenza in ambito socio-assistenziale o per persone e/o nuclei familiari in difficoltà; erogazione di servizi di formazione, consulenza e orientamento.

L'accertamento del rispetto degli standard e delle procedure avviene mediante verifiche ispettive interne che sono pianificate dal Servizio Qualità, d'intesa con la Direzione e sono volte a valutare la conformità e l'applicazione del Sistema di Gestione della Qualità.

16. Modalità di gestione dei reclami

Il reclamo deve pervenire al Responsabile della Qualità in forma scritta attraverso una lettera firmata nelle seguenti modalità:

- via e-mail: reclami@farsiprossimo.it
- via fax: 02/29522572
- via posta: Farsi Prossimo ONLUS Società Cooperativa Sociale - Via Fusinato,7 – 20156 Milano

È altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con il Responsabile Qualità che ascolterà e raccoglierà il reclamo, che deve essere comunque sottoscritto.

Ai reclami si garantisce una risposta scritta entro 30 giorni.

Responsabile della Qualità: Monica Napoli

17. Questionari di rilevazione della soddisfazione

Una volta l'anno è prevista la distribuzione di un questionario agli ospiti ed ai loro familiari per valutare il grado di soddisfazione rispetto ai servizi erogati e per raccogliere suggerimenti e critiche.

Con il consenso dell'interessato, si potranno concordare diverse e ulteriori modalità di raccolta dei dati, ad esempio, con intervista, con colloquio successivo alla compilazione o altre modalità ritenute utili.

A partire dall'analisi dei risultati della rilevazione, viene elaborato un report in cui vengono indicati gli elementi di forza e le criticità, vengono, inoltre, stabiliti degli obiettivi di miglioramento rispetto alle carenze evidenziate, di cui verrà data diffusione secondo le modalità più opportune (riunioni con gli ospiti, colloqui di restituzione con i familiari, distribuzione report via mail agli enti invianti...).

18. Riferimenti

Indirizzi	Giorni	Orari	Telefono
CASA ALLOGGIO GABRIELI Via Adolfo Consolini, 3 - 20151 – Milano gabrieli@farsiprossimo.it Coordinatrice: Elisa Robbiati elisa.robbiati@farsiprossimo.it	Dal lunedì al venerdì	8.00-15.00	02 89919445 366 7567829 334 6810798
COOPERATIVA FARSI PROSSIMO Via Fusinato, 7 -20156- Milano (MI) Referente: Simona Novara simona.novara@farsiprossimo.it amministrazione@farsiprossimo.it segreteria@farsiprossimo.it	Dal lunedì al venerdì	9.00–17.00	02 33000945 02 33006087 333 9096024

19. Validità del presente documento

La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente, a seguito di verifica del servizio e revisione delle procedure e delle condizioni di erogazione a cura della Direzione della Cooperativa e del Sistema Qualità, secondo gli obiettivi di miglioramento fissati e di quanto prescritto dalle normative vigenti. Ogni aggiornamento della Carta dei Servizi viene pubblicato sul sito della cooperativa e viene comunicato a utenti/familiari/tutori/enti invianti e portatori d'interesse in genere, attraverso invio informatico secondo una lista di distribuzione che sarà periodicamente aggiornata e in cui saranno inclusi anche i familiari/tutori degli ospiti in carico. Per chi non possedesse indirizzi di posta elettronica l'informazione e la consegna relativa al documento aggiornato sarà oggetto, in ordine del giorno, al primo colloquio utile.

Milano, 01.01.2025

Legale Rappresentante Farsi Prossimo ONLUS scs

Annamaria Lodi

